

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ESTADÍSTICA

CARRERA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Tema: Nuevo Arreglo Organizacional para la Superación de los Desafíos y la Universalización de las Actividades del Sistema Federativo Comercial en los Municipios del Estado del Amazonas

Autora: Simone de Souza Guimarães

DIRECTOR: Profesor Doctor Bruno Ariel Rezzoagli

Rosario
2015

SIMONE DE SOUZA GUIMARÃES

**Nuevo Arreglo Organizacional para la Superación de los Desafíos y la
Universalización de las Actividades del Sistema Federativo Comercial en los
Municipios del Estado del Amazonas.**

v.1

Tesis presentada a la Facultad de
Ciencias Económicas y Estadística
de la Universidad Nacional de
Rosario para obtener el título de
Doctora en Administración.

Director de Tesis: Prof. Dr. Bruno
Ariel Rezzoagli

**Rosario
2015**

Autorizo la reproducción y divulgación total o parcial del presente trabajo, a través de medio convencional o electrónico, para fines de estudio e investigación, siempre que se cite a la fuente de la investigación.

Catalogación de la Publicación

Ficha catalográfica

GUIMARÃES, Simone de Souza. **Nuevo Arreglo Organizacional para la superación de los Desafíos y una Universalización de las Actividades del Sistema Federativo Comercial en los Municipios del Estado de Amazonas**. Tesis presentada a la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la Universidad Nacional de Rosario para obtener el título de Doctora en Administración.

Aprobado en:

Director de Tesis:



Prof. Dr. Bruno Ariel Rezzoagli

Jurado

Prof. Dr. _____ Institución: _____

Firma: _____

Nota: _____

Prof. Dr. _____ Institución: _____

Firma: _____

Nota: _____

Prof. Dr. _____ Institución: _____

Firma: _____

Nota: _____

*Dedico mi tesis especialmente a dos personas,
A mi Beatriz,
Mi Princesa Tiz,
Mi regalo
Enviado por Dios.
Al Dr. José Roberto Tadros,
Por ser un amigo y el
mayor incentivador que alguien puede tener.*

Agradecimientos

Concluir la tesis nos hace reflexionar que ha llegado el momento importante, el de los agradecimientos. Viene a la mente la verdadera razón de la palabra, que es un acto de reconocer y retribuir a aquellos que siempre dan un apoyo incondicional, renunciando a nuestra presencia, incentivando, escuchando y dando el apoyo necesario para poder conquistar el tan soñado título de doctor.

¡Como es bueno poder decir muchas gracias!

A mi Dios, por todo lo que has hecho en mi vida;

A mi familia, nunca lo habría logrado si no fuera por ustedes, papá Adilson y mamá María do Socorro;

A mi hija Beatriz que renunciando a mi presencia, y aún con el corazón partido conseguía incentivarme, te dedico la tesis;

A mi hermano Ricardo, a mi cuñada Silvania y a mis sobrinas que son las más lindas del mundo Karine, Karoline e Karen, que siempre tienen palabras de ánimo;

Al Dr. José Roberto Tadros, por sus enseñanzas y gran apoyo, sin lo cual no lo habría logrado. Y por consiguiente, al Sistema Federativo Comercial, Sesc y Senac de Amazonas presidido por él que cree e incentiva al cuerpo operacional. Estaré siempre agradecida a esas Entidades;

A la Confederación Nacional del Comercio de Bienes, Servicios y Turismo – CNC- en la persona de su presidente el Dr. Antônio Oliveira Santos, a los Directores de los Departamentos Nacionales del Sesc y del Senac, Dr. Maron Emile Abi-Abib y Sidney Cunha, respectivamente, por el soporte documental y de inversión.

A mi amiga Maryângela Bittencourt, que no se olvidó de sus amigos, y me invitó para que juntas realizáramos el sueño del doctorado;

A mi Director de Tesis Profesor Doctor Bruno Ariel Rezzoagli, que me acompañó incansablemente en la elaboración de la tesis, y que con competencia me orientó y presentó los caminos para los aciertos, siempre con cordialidad y gentileza;

A la Universidad Nacional del Rosario – UNR – por la oportunidad de formar parte del grupo de alumnos de esta conceptuada Institución de Enseñanza, al equipo de funcionarios de la Facultad de Ciencias Económicas y Estadísticas, que siempre estaban disponibles para atender y esclarecer dudas, en especial a la coordinadora del curso de Doctorado en Administración, Profesora Dra. Mónica Beatriz Priotti.

"Quien vive del comercio en el Amazonas ciertamente sabe que nuestra realidad es totalmente diferente de otras regiones: las distancias son continentales, los costos logísticos son mayores, la distancia de los grandes centros distribuidores es inmensa y el desconocimiento de nuestra realidad geográfica y humana que es tan peculiar que todavía está siendo redescubierta por Brasil y por el mundo. Felizmente, somos sobre todo bravos y tenemos la esperanza de mejores días. Persistimos y enfrentamos los riesgos que afectan la región y al país, y, sin temores como es característica de nuestra gente, llegamos [...] la mayor comprensión de nuestra realidad por otros brasileños".

Tadros, 2010:76

"Todas las innovaciones eficaces son sorprendentemente simples. En verdad, el mayor elogio que una innovación puede recibir es que haya quien diga: esto es obvio. ¿Por qué no pensé en eso antes?".

Peter Drucker, 2014

RESUMEN

El Sistema Federal Comercial del Estado de Amazonas posee dos instituciones sociales de apoyo, tanto a los comerciantes como a la sociedad en general: el SESC – Servicio Social del Comercio- y el SENAC – Servicio Nacional de Aprendizaje Comercial. Ambos actúan para mejorar la calidad de vida de las personas, a través de las áreas de recreación, cultura, educación, deporte, asistencia y educación profesional. Cabe destacar que el Estado mencionado posee sesenta y dos municipios y, por la diversidad de la región, sólo están presentes en el 13% de ellos, a pesar de tener como uno de sus objetivos el actuar en la totalidad. De hecho, los costos de implementación y el actual modelo de gestión no han favorecido el logro de ese objetivo. Considerando todo lo necesario para la prospección en cuestión, fue necesario realizar un estudio de campo a través de un análisis exploratorio y descriptivo, con una investigación cuantitativa, y un estudio bibliográfico y documental. Dentro de la muestra señalada precedentemente, fueron entrevistados 975 empresarios pertenecientes a los municipios que poseen unidades fijas del Sistema – Itacoatiara y Parintins- y a dos que no poseen dichas estructuras – Manicoré y Tabatinga-. Además, se entrevistó a los gerentes que desarrollan sus actividades en las áreas intermedias en las dos entidades – SESC y SENAC-. Se tomó como muestra el 100% de los participantes. A partir del estudio se consiguen detectar las necesidades y los deseos de la sociedad, con el fin de contribuir para que el Sistema SESC y SENAC puedan estar presentes en todas las áreas del Amazonas, disminuyendo las diferencias en relación a los demás Estados del país, apuntando a un nuevo modelo de gestión, incluyendo una estructura fija. Ello considerando que son las que arrojan mejores resultados en la atención al público y como consecuencia, universalizando sus acciones en los límites territoriales del Estado de Amazonas.

Palabra Clave: Gestión, Sesc, Senac, municipios, modelo

ABSTRACT

The Amazons State's Federal Commercial System has two supporting sectors, for the traders as well as for the society in general; that is to say: the SESC – Social Service of Commerce- and the SENAC – National Service of Commercial Learning. Both of them work to improve people's quality of life, thought areas such as recreation, culture, education, sports, assistance and professional education. It is worth mentioning that the referred State has sixty two municipalities and, given the diversity of the region, they are only present in 13% of them, despite having acting in its whole as one of their objectives. In fact, implementation costs and the present management model have not served that goal. Taking into account all the necessary for the prospección in hand, it was necessary to carry a field study though an exploratory and descriptive analysis, along with a quantitative research and a literature review. In the sample mentioned above, 975 businessmen from the municipities that have fixed units of the System –Itacoatiara and Parintis- and two from those that have not those structures – Manicoré and Tabatinga- were surveyed. Besides, the managers that develop their activities in the middle areas of both entities – SESC and SENAC- were also interviewed. The sample considered included 100% of the participants. Using the data collected, it is possible to identify society necessities and desires, with the aim to contribute so as the SESC and SENAC System could be present in all the areas of the Amazon, mitigating the differences with the rest of the brazilian states, heading for new management model, including a fixed structure. That, taking into account the they have the best results in customer service and thus, universaliting their actions in the amazon vale.

Keyword: Management, Sesc, Senac, municipalities, model

LISTA DE ILUSTRACIONES

Figura 1 – Sistema de la Confederación Nacional del Comercio – CNC.....	39
Figura 2 – Visión Sistémica.....	49
Figura 3 – Mapa Estratégico del Sistema CNC.....	50
Figura 4 – Mapa Estratégico del SESC.....	51
Figura 5 – Fundamentos Estratégicos del SENAC.....	52
Figura 6 – BSC en el Ciclo de la Gestión.....	53
Figura 7 – Flujo de Solicitud del DR para DN.....	56
Figura 8 – Visión Sistémica de las Entidades sin fines de lucro.....	66
Figura 9 – Mapa de Actuación del SESC y SENAC en Brasil.....	75
Figura 10 – Estructura: Estrategia y Organización	79
Figura 11 – Ideas e Innovaciones: modelo de innovación de siete fases de Cooper.....	98
Figura 12 – Proceso de Innovación: modelo del embudo.....	99
Figura 13 – Ideas y las Fases de la Innovación.....	100
Figura 14 – Modelos Lineales de Innovación.....	101
Figura 15 – Modelo de Innovación Lineal Combinado.....	102
Figura 16 – Modelo de Innovación Lineal Combinado: otra versión.....	103
Figura 17 – Modelo de Innovación no secuencial.....	104
Figura 18 – Radar de la Innovación.....	106
Figura 19 – <i>Continuum</i> de la interdependencia de la Innovación.....	107
Figura 20 – Comunicación de la Estrategia de Innovación.....	109
Figura 21 – Relaciones entre Estrategias Corporativas de Innovación y Tecnológica.....	111
Figura 22 – Paradigmas de Gestión y Competitividad.....	115
Figura 23 – Funciones de la Administración, de acuerdo a Fayol.....	121
Figura 24 – Visión de la Escuela del Desarrollo Organizacional – D.O.....	123
Figura 25 – Estructuras para Innovación: posibles configuraciones.....	126

Figura 26 – El Subsistema Institucional.....	127
Figura 27 – Interacción del Modelo de Gestión con los Subsistemas Empresariales.....	128
Figura 28 – Monumento a la Provincia en Manaus.....	135
Figura 29 – Imagen de sequía en el Municipio Caapiranga en el Estado del Amazonas.....	144
Figura 30 – Imagen del Municipio de Anamá en la inundación del año del 2009.....	145
Figura 31 – Imagen de los moradores de los Municipios que usan el medio de transporte de la floresta.....	146
Figura 32 – Imagen del medio de transporte Fluvial del Estado del Amazonas.....	146
Figura 33 – Imagen del medio de transporte Aéreo conocido como anfibio que puede utilizar el agua como pista de aterrizaje.....	147
Figura 34 – Imagen del medio de transporte Terrestre, Ruta BR – 174 Manaus / Presidente Figueiredo.....	147
Figura 35 – Imagen del medio de transporte aéreo en el Aeropuerto del Municipio de Parintins.....	148
Figura 36 – Mapa del Estado de Amazonas con indicaciones de Vías Terrestres, Puertos y Aeropuertos.....	150
Figura 37 – Relaciones de Consumo – Acceso a Bienes, donde se destaca el teléfono celular.....	151
Figura 38 – Comercio e Ingreso Medio Domiciliario en los Estados Brasileños.....	157
Figura 39 – Mapa del Estado de Amazonas.....	159
Figura 40 – Comercio e Ingreso Medio Domiciliar en los Estados Brasileños – Región Norte – Amazonas.....	163
Figura 41 – Etapas de la Tesis.....	172
Figura 42 – Característica de la Investigación.....	180
Figura 43 – Niveles Organizacionales y el Ambiente.....	186
Figura 44 – Estructura Física del SESC y SENAC en los Municipios del Estado de Amazonas.....	188
Figura 45 – Imagen de la Unidad Móvil OdontoSesc.....	191
Figura 46 – Layout Interno del tráiler.....	192
Figura 47 – Imagen del tráiler BiblioSesc.....	195

Figura 48 – Imagen y Medidas Oficiales de la Lancha Escuela – Senac Amazonas.....	198
Figura 49 – Modelo de Estructura Fija – Adaptación en <i>Container</i>	309

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Personal ocupado en los sectores de servicios empresariales no financieros, comercio y construcción civil.....	155
Gráfico 2 – Valor agregado y personal ocupado en el comercio (2011).....	157
Gráfico 3 – Participación de los Servicios Empresariales no financieros (2011).....	158
Gráfico 4 – Comparativo de la Población de la Capital e Interior, de las ciudades más pobladas del Brasil.....	169
Gráfico 5 – Comparativo de la Población de la Capital e Interior, en las ciudades de Manaus y São Paulo.....	170
Gráfico 6 – Actuación del SESC y SENAC en los Municipios del Estado de Amazonas.....	188
Gráfico 7 – Comparativo de Unidades Móviles y Fijas del Sesc y Senac.....	206
Gráfico 8 – Perfil de los Entrevistados – Sexo M/F – Cuestión 1.....	210
Gráfico 9 - Perfil de los Entrevistados – Sexo M/F – Cuestión 1.....	211
Gráfico 10 - Perfil de los Entrevistados por Municipio – Sexo M/F – Itacoatiara – Cuestión 1.....	211
Gráfico 11 - Perfil de los Entrevistados por Municipio – Sexo M/F – Manicoré - Cuestión 1.....	212
Gráfico 12 - Perfil de los Entrevistados por Municipio – Sexo M/F – Parintins - Cuestión 1.....	212
Gráfico 13 - Perfil de los Entrevistados por Municipio – Sexo M/F – Tabatinga - Cuestión 1.....	213
Gráfico 14 - Perfil de los Entrevistados – En cuanto a la edad de los Entrevistados - Cuestión 2.....	213
Gráfico 15 - Perfil de los Entrevistados – En cuanto a la edad de los Entrevistados – Cuestión 2.....	215
Gráfico 16 - Perfil del Entrevistado por Municipio – Edad – Itacoatiara - Cuestión 2.....	215
Gráfico 17 - Perfil del Entrevistado por Municipio – Edad – Manicoré - Cuestión 2.....	216
Gráfico 18 - Perfil del Entrevistado por Municipio – Edad – Parintins - Cuestión 2.....	216
Gráfico 19 - Perfil del Entrevistado por Municipio – Edad – Tabatinga - Cuestión 2.....	217
Gráfico 20 - Perfil del Entrevistado – Nivel de Escolaridad - Cuestión 3.....	217

Gráfico 21 - Perfil del Entrevistado – Nivel de Escolaridad - Cuestión 3.....	218
Gráfico 22 - Perfil del Entrevistado por Municipio – Nivel de Escolaridad – Itacoatiara - Cuestión 3.....	219
Gráfico 23 - Perfil do Entrevistado por Municipio – Nivel de Escolaridad – Manicoré - Cuestión 3.....	219
Gráfico 24 - Perfil del Entrevistado por Municipio – Nivel de Escolaridad – Parintins - Cuestión 3.....	220
Gráfico 25 - Perfil del Entrevistado por Municipio – Nivel de Escolaridad – Tabatinga - Cuestión 3.....	220
Gráfico 26 – Perfil de la Empresa – Tiempo de Existencia de su Empresa – Cuestión 4.....	221
Gráfico 27 – Perfil de la Empresa – Tiempo de Existencia de su Empresa – Cuestión 4.....	222
Gráfico 28 – Perfil de la Empresa – Tiempo de Existencia de su Empresa – Itacoatiara – Cuestión 4.....	222
Gráfico 29 – Perfil de la Empresa – Tiempo de Existencia de su Empresa – Manicoré - Cuestión 4.....	223
Gráfico 30 – Perfil de la Empresa – Tiempo de Existencia de su Empresa – Parintins - Cuestión 4.....	223
Gráfico 31 – Perfil de la Empresa – Tiempo de Existencia de su Empresa – Tabatinga - Cuestión 4.....	224
Gráfico 32 – Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local – ¿Cree en el Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local? - Cuestión 5.....	224
Gráfico 33 – Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local – ¿Cree en el Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local? - Cuestión 5.....	225
Gráfico 34 – Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local – ¿Cree en el Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local? – Itacoatiara - Cuestión 5.....	226
Gráfico 35 – Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local – ¿Cree en el Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local? – Manicoré - Cuestión 5.....	226
Gráfico 36 – Desarrollo de su Actividad en Comercio Local – ¿Cree en el Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local? – Parintins - Cuestión 5.....	227
Gráfico 37 – Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local – ¿Cree en el Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local? – Tabatinga - Cuestión 5.....	227

Gráfico 38 – Expectativa de Crecimiento del Municipio para los Próximos dos años de Actividad en el Comercio Local – Cuestión 6.....	228
Gráfico 39 – Expectativa de Crecimiento del Municipio para los Próximos dos años de Actividad en el Comercio Local – Cuestión 6.....	229
Gráfico 40 – Expectativa de Crecimiento económico del Municipio para los Próximos dos años – Itacoatiara - Cuestión 6.....	229
Gráfico 41 – Perfil del Entrevistado - Expectativa de Crecimiento económico del Municipio para los Próximos dos años – Manicoré - Cuestión 6.....	230
Gráfico 42 – Perfil del Entrevistado - Expectativa de Crecimiento económico del Municipio para los Próximos dos años – Parintins - Cuestión 6.....	230
Gráfico 43 - Perfil del Entrevistado - Expectativa de Crecimiento económico del Municipio para los Próximos dos años – Tabatinga - Cuestión 6.....	231
Gráfico 44 – Facturación de la Empresa –En un año de actividad, ¿cuál es la facturación de la empresa? – Cuestión 7.....	232
Gráfico 45 – Facturación de la Empresa – En un año de actividad ¿cuál es la facturación de la empresa? – Cuestión 7.....	233
Gráfico 46 – Facturación de la Empresa – En un año de actividad ¿cuál es la facturación de la empresa? – Itacoatiara - Cuestión 7.....	233
Gráfico 47 – Facturación de la Empresa – En un año de actividad ¿cuál es la facturación de la empresa? – Parintins - Cuestión 7.....	233
Gráfico 48 – Facturación de la Empresa – En un año de actividad ¿cuál es la facturación de la empresa? – Manicoré - Cuestión 7.....	234
Gráfico 49 – Facturación de la Empresa – En un año de actividad ¿cuál es la facturación de la empresa? – Tabatinga - Cuestión 7.....	234
Gráfico 50 – Conocimiento sobre el Sesc e Senac – ¿Conoce el Sesc y el Senac – Cuestiones 8 y 12.....	236
Gráfico 51 – Conocimiento sobre el Sesc y e Senac – ¿Conoce el Sesc y el Senac? – Cuestiones 8 y 12.....	236
Gráfico 52 - Conocimiento sobre el Sesc y Senac – ¿Conoce el Sesc / Senac? – Cuestiones 8 y 12.....	237
Gráfico 53 - Conocimiento sobre el Sesc y Senac – ¿Conoce el Sesc / Senac? – Cuestiones 8 y 12.....	237
Gráfico 54 - Conocimiento sobre el Sesc – Itacoatiara – Cuestiones 8 y 12.....	238

Gráfico 55 - Conocimiento sobre el Senac – Itacoatiara – Cuestiones 8 y 12.....	238
Gráfico 56 - Conocimiento sobre el Sesc – Manicoré – Cuestiones 8 y 12.....	238
Gráfico 57 - Conocimiento sobre el Senac – Manicoré – Cuestiones 8 y 12.....	238
Gráfico 58 - Conocimiento sobre el Sesc – Parintins – Cuestiones 8 y 12.....	239
Gráfico 59 - Conocimiento sobre el Senac – Parintins – Cuestiones 8 y 12.....	239
Gráfico 60 - Conocimiento sobre el Sesc – Tabatinga – Cuestiones 8 y 12.....	239
Gráfico 61 - Conocimiento sobre el Senac – Tabatinga – Cuestiones 8 y 12.....	239
Gráfico 62 – Empresarios saben el significado de la Sigla Sesc – Cuestiones 9 y 13.....	240
Gráfico 63 – Empresarios saben el significado de la Sigla Senac – Cuestiones 9 y 13.....	240
Gráfico 64 - Empresarios saben el significado de la Sigla Sesc – Cuestiones 9 y 13.....	241
Gráfico 65 - Empresarios saben el significado de la Sigla Sesc – Cuestiones 9 y 13.....	241
Gráficos 66 - Empresarios saben el significado de la Sigla Sesc – Itacoatiara - Cuestiones 9 y 13.....	241
Gráficos 67 - Empresarios saben el significado de la Sigla Senac – Itacoatiara - Cuestiones 9 y 13.....	241
Gráficos 68 - Empresarios saben el significado de la Sigla Sesc – Manicoré - Cuestiones 9 y 13.....	242
Gráfico 69 - Empresarios saben el significado de la Sigla Senac – Manicoré - Cuestiones 9 y 13.....	242
Gráfico 70 - Empresarios saben el significado de la Sigla Sesc – Parintins - Cuestiones 9 y 13.....	242
Gráfico 71 - Empresarios saben el significado de la Sigla Senac – Parintins - Cuestiones 9 y 13.....	242
Gráfico 72 -- Empresarios saben el significado de la Sigla Sesc – Tabatinga - Cuestiones 9 y 13.....	243
Gráfico 73 - Empresarios saben el significado de la Sigla Senac – Tabatinga - Cuestiones 9 y 13.....	243
Gráfico 74 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidos por el Sesc – Cuestiones 10 y 14.....	243
Gráfico 75 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidos por el Senac – Cuestiones 10 y 14.....	243

Gráfico 76 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y el Senac – Cuestiones 10 y 14.....	245
Gráfico 77 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y el Senac – Itacoatiara - Cuestiones 10 y 14.....	245
Gráfico 78 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y el Senac – Itacoatiara - Cuestiones 10 y 14.....	245
Gráfico 79 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y el Senac – Itacoatiara - Cuestiones 10 y 14.....	245
Gráfico 80 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y Senac – Manicoré - Cuestiones 10 y 14.....	246
Gráfico 81 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y Senac – Manicoré - Cuestiones 10 y 14.....	246
Gráfico 82 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y Senac – Parintins - Cuestiones 10 y 14.....	246
Gráfico 83 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y Senac – Parintins - Cuestiones 10 y 14.....	246
Gráfico 84 — Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y el Senac - Tabatinga - Cuestiones 10 y 14.....	247
Gráfico 85 – Conocimiento sobre los Servicios o Actividades ofrecidas por el Sesc y Senac - Tabatinga - Cuestiones 10 y 14.....	247
Gráfico 86 – Aprueban los Servicios o actividades del Sesc – Cuestiones 11 y 15.....	247
Gráfico 87 - Aprueban los Servicios o actividades del Senac – Cuestiones 11 y 15.....	247
Gráfico 88 – Aprueban los servicios o actividades del Sesc – Cuestiones 11 y 15.....	248
Gráfico 89 - Aprueban los Servicios o actividades del Senac – Cuestiones 11 y 15.....	248
Gráfico 90 – Aprueban los Servicios o actividades del Sesc – Itacoatiara - Cuestiones 11 y 15.....	249
Gráfico 91 – Aprueban los Servicios o actividades del Senac – Itacoatiara – Cuestiones 11 y 15.....	249
Gráfico 92 – Aprueban los Servicios o actividades del Sesc – Manicoré - Cuestiones 11 y 15.....	249
Gráfico 93 – Aprueban los Servicios o actividades del Senac – Manicoré - Cuestiones 11 y 15.....	249

Gráfico 94 – Aprueban los Servicios o actividades del Sesc – Parintins - Cuestiones 11 y 15.....	250
Gráfico 95 – Aprueban los Servicios o actividades del Senac – Parintins - Cuestiones 11 y 15.....	250
Gráfico 96 – Aprueban los Servicios o actividades del Sesc – Tabatinga - Cuestiones 11 y 15.....	250
Gráfico 97 – Aprueban los Servicios o actividades del Senac – Tabatinga - Cuestiones 15.....	250
Gráfico 98 – Empresarios a los que les gustaría tener una Unidad del Sesc en su Municipio – Empresarios que creen que habría mejoras en las Actividades con la Implantación de Unidades – Cuestión 16.....	252
Gráfico 99 – Empresarios a los que les gustaría tener una Unidad del Senac en sus Municipios – Empresarios que creen que habría mejoras en las Actividades con la Implantación de Unidades – Cuestión 16.....	252
Gráfico 100 – Empresarios que creen que habría mejoras en las Actividades con la Implantación de Unidades – Cuestión 18.....	252
Gráfico 101 – Empresarios a los que les gustaría una Unidad del Sesc en su Municipio – Empresarios que creen que habría mejoras en las Actividades con la Implantación de Unidades – Cuestión 16.....	253
Gráfico 102 – Empresarios a los que les gustaría tener una Unidad del Senac en sus Municipios – Empresarios que creen que habría mejoras en las Actividades con la Implantación de Unidades – Cuestión 17.....	253
Gráfico 103 – Empresarios que creen que habría mejoras en las Actividades con la Implantación de Unidades – Cuestión 18.....	253
Gráfico 104 - Empresarios a los que les gustaría una Unidad del Sesc en su Municipio – Manicoré - Cuestión 16.....	254
Gráfico 105 - Empresarios a los que les gustaría una Unidad del Senac en su Municipio – Manicoré - Cuestión 17.....	254
Gráfico 106 - Empresarios que creen que habría mejoras en las Actividades con la Implantación de Unidades – Manicoré - Cuestión 18.....	255
Gráfico 107 - Empresarios a los que les gustaría una Unidad del Sesc en su Municipio – Tabatinga - Cuestión 16.....	255
Gráfico 108 - Empresarios a los que les gustaría una Unidad del Senac en su Municipio – Tabatinga - Cuestión 17.....	255

Gráfico 109 - Empresarios que creen que habría mejoras en las Actividades con la Implantación de Unidades – Tabatinga - Cuestión 18.....	255
Gráfico 110 – Organización de la Empresa – Iniciativas Innovadoras que su empresa valora – Cuestión 19.....	256
Gráfico 111 - Organización de la Empresa – Iniciativas Innovadoras que su empresa valora – Cuestión 19.....	257
Gráfico 112 - Organización de la Empresa – Iniciativas Innovadoras que su empresa valora – Itacoatiara - Cuestión 19.....	258
Gráfico 113 - Organización de la Empresa – Iniciativas Innovadoras que su empresa valora – Manicoré - Cuestión 19.....	258
Gráfico 114 - Organización de la Empresa – Iniciativas Innovadoras que su empresa valora – Parintins - Cuestión 19.....	258
Gráfico 115 - Organización de la Empresa – Iniciativas Innovadoras que su empresa valora – Tabatinga - Cuestión 19.....	258
Gráfico 116 - Organización de la Empresa – ¿Cómo son evaluados los gestores de su empresa? – Cuestión 20.....	259
Gráfico 117 - Organización de la Empresa – ¿Cómo son evaluados los gestores de su empresa? – Cuestión 20.....	260
Gráfico 118 - Organización de la Empresa – ¿Cómo son evaluados los gestores de su empresa? – Itacoatiara - Cuestión 20.....	260
Gráfico 119 - Organización de la Empresa – ¿Cómo son evaluados los gestores de su empresa? – Manicoré - Cuestión 20.....	260
Gráfico 120 - Organización de la Empresa – ¿Cómo son evaluados los gestores de su empresa? – Parintins - Cuestión 20.....	260
Gráfico 121 - Organización de la Empresa – ¿Cómo son evaluados los gestores de su empresa? – Tabatinga - Cuestión 20.....	260
Gráfico 122 - Organización de la Empresa – ¿Su empresa tiene un planeamiento? – Cuestión 21.....	261
Gráfico 123 - Organización de la Empresa – ¿Su empresa posee un planeamiento? – Cuestión 21.....	262
Gráfico 124 - Organización de la Empresa – ¿Su empresa tiene un planeamiento? – Itacoatiara - Cuestión 21.....	262
Gráfico 125 - Organización de la Empresa – ¿Su empresa tiene un planeamiento? – Manicoré - Cuestión 21.....	262

Gráfico 126 - Organización de la Empresa – ¿Su empresa tiene un planeamiento? – Parintins - Cuestión 21.....	262
Gráfico 127 - Organización de la Empresa – ¿Su empresa tiene un planeamiento? – Tabatinga - Cuestión 21.....	262
Gráfico 128 – Organización de la Empresa – ¿Hay un seguimiento en la ejecución de los Planes establecidos? – Cuestión 22.....	263
Gráfico 129 – Organización de la Empresa – ¿Hay un seguimiento en la ejecución de los Planes establecidos? – Cuestión 22.....	264
Gráfico 130 – Organización de la Empresa – ¿Hay un seguimiento en la ejecución de los Planes establecidos? – Itacoatiara - Cuestión 22.....	264
Gráfico 131 – Organización de la Empresa – ¿Hay un seguimiento en la ejecución de los Planes establecidos? – Manicoré - Cuestión 22.....	264
Gráfico 132 – Organización de la Empresa – ¿Hay un seguimiento en la ejecución de los Planes establecidos? – Parintins - Cuestión 22.....	264
Gráfico 133 – Organización de la Empresa – ¿Hay un seguimiento en la ejecución de los Planes establecidos?– Tabatinga - Cuestión 22.....	264
Gráfico 134 – Organización de la Empresa – Cada funcionario al ejecutar sus tareas ¿lo hace de acuerdo con esos planes? – Cuestión 23.....	265
Gráfico 135 – Organización de la Empresa – Cada funcionario al ejecutar sus tareas ¿lo hace de acuerdo con esos planes? – Cuestión 23.....	266
Gráfico 136 – Organización de la Empresa – Cada funcionario al ejecutar sus tareas ¿lo hace de acuerdo con esos planes? – Itacoatiara - Cuestión 23.....	267
Gráfico 137 – Organización de la Empresa – Cada funcionario al ejecutar sus tareas ¿lo hace de acuerdo con esos planes.....	267
Gráfico 138 – Organización de la Empresa – Cada funcionario al ejecutar sus tareas ¿lo hace de acuerdo con esos planes? – Parintins - Cuestión 23.....	267
Gráfico 139 – Organización de la Empresa – Cada funcionario al ejecutar sus tareas ¿lo hace de acuerdo con esos planes? – Tabatinga - Cuestión 23.....	267
Gráfico 140 – Organización de la Empresa – ¿Cuál es la Necesidad de un entrenamiento Existente en su Empresa? – Cuestión 24.....	268
Gráfico 141 - Organización de la Empresa – ¿Cuál es la Necesidad de un entrenamiento Existente en su Empresa? – Cuestión 24.....	269
Gráfico 142 - Organización de la Empresa – ¿Cuál es la Necesidad de un entrenamiento Existente en su Empresa? – Itacoatiara - Cuestión 24.....	270

Gráfico 143 - Organización de la Empresa – ¿Cuál es la Necesidad de un entrenamiento Existente en su Empresa? – Manicoré - Cuestión 24.....	270
Gráfico 144 - Organización de la Empresa – ¿Cuál es la Necesidad de un entrenamiento Existente en su Empresa? – Parintins - Cuestión 24.....	270
Gráfico 145 - Organización de la Empresa – ¿Cuál es la Necesidad de un entrenamiento Existente en su Empresa? – Tabatinga - Cuestión 24.....	270
Gráfico 146 - Organización de la Empresa – ¿Cuáles son las mayores dificultades enfrentadas por su Empresa? – Cuestión 25.....	271
Gráfico 147 - Organización de la Empresa – ¿Cuáles son las mayores dificultades enfrentadas por su Empresa? – Cuestión 25.....	272
Gráfico 148 - Organización de la Empresa – ¿Cuáles son las mayores dificultades enfrentadas por su Empresa? – Itacoatiara - Cuestión 25.....	273
Gráfico 149 - Organización de la Empresa – ¿Cuáles son las mayores dificultades enfrentadas por su Empresa? – Manicoré - Cuestión 25.....	273
Gráfico 150 Organización de la Empresa – ¿Cuáles son las mayores dificultades enfrentadas por su Empresa? – Parintins - Cuestión 25.....	273
Gráfico 151 - Organización de la Empresa – ¿Cuáles son las mayores dificultades enfrentadas por su Empresa? – Tabatinga - Cuestión 25.....	273
Gráfico 152 – Perfil del Entrevistado – En cuanto al Sexo – Cuestión 1.....	274
Gráfico 153 – Perfil del Entrevistado – En cuanto a la Franja Etaria – Cuestión 2.....	275
Gráfico 154 – Perfil del Entrevistado – En cuanto al Nivel Escolar – Cuestión 3.....	276
Gráfico 155 – Perfil del Entrevistado – Tiempo de Servicio en el Sistema – Cuestión 4.....	277
Gráfico 156 – Gestión – Modelo de Gestión utilizado por el Departamento Nacional – Cuestión 5.....	277
Gráfico 157 – Gestión – ¿Sabe que es una Entidad hermana?– Cuestión 6.....	278
Gráfico 158 – Gestión – Modelo de Gestión utilizado por el Departamento Nacional vinculado a la Entidad Hermana -Cuestión 7.....	279
Gráfico 159 – Gestión – Modelo de Gestión utilizado por el Departamento Nacional vinculado a su Entidad – Cuestión 8.....	279
Gráfico 160 – Gestión – Modelo de Gestión utilizado por el Departamento Nacional vinculado a la Entidad Hermana – Cuestión 9.....	280
Gráfico 161 – ¿Sesc y Senac Utilizan una Gestión Integrada? – Cuestión 10.....	281

Gráfico 162 – Gestión – ¿El Modelo de Gestión del Departamento Nacional puede ser implantado en los sesenta y dos Municipios del Estado de Amazonas? – Cuestión 11.....	282
Gráfico 163 – Gestión – ¿El Sesc y el Senac pueden actuar con Unidades Fijas, a través de gestión integrada? – Cuestión 12.....	283
Gráfico 164 – Gestión – ¿Qué sería necesario para implantar unidades en los Municipios? – Cuestión 13.....	284
Gráfico 165 – Gestión – ¿El Sesc y el Senac pueden estar presentes en todos los Municipios? – Cuestión 14.....	285
Gráfico 166 – Gestión – ¿En cuánto tiempo podría ocurrir la implantación? – Cuestión 15.....	286
Gráfico 167 – Gestión – Dificultad o problema para la implantación – Cuestión 16.....	287
Gráfico 168 – Gestión – Nuevo Modelo de Gestión para Unidad Fija en los Municipios – Cuestión 17.....	288
Gráfico 169 – Gestión – ¿Conoce la realidad del Municipio donde están presentes el Sesc y el Senac? – Cuestión 18.....	289
Gráfico 170 – Gestión – ¿Conocen los servicios o actividades ofrecidas por su entidad? – Cuestión 19.....	290
Gráfico 171 – Gestión – ¿Conocen los servicios o actividades ofrecidas por la Entidad Hermana? – Cuestión 20.....	291
Gráfico 172 – Gestión – ¿Conocen los cambios que ocurren en los Municipios, cuando surge la Implantación de una unidad? – Cuestión 21.....	292
Gráfico 173 – Gestión - ¿Cómo toma conocimiento de los cambios? – Cuestión 22.....	293
Gráfico 174 – Gestión – ¿Les habla a terceros de la Entidad donde trabaja? – Cuestión 23..	294
Gráfico 175 – Gestión – ¿Les habla a terceros de la Entidad Hermana? – Cuestión 24.....	294
Gráfico 176 – Gestión – ¿Sabe cuál es el costo para implantar una unidad fija en el Municipio de Amazonas? – Cuestión 25.....	295

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – Número de Municipios por Estado.....	40
Tabla 2 – Estudio de la Naturaleza del Sesc y Senac.....	61
Tabla 3 – Unidades Operacionales y Móviles del SESC y SENAC en Brasil.....	69
Tabla 4 – Definición de las Dimensiones de la Innovación.....	106
Tabla 5 – Paradigmas de Gestión.....	114
Tabla 6 – Evolución del Pensamiento Administrativo.....	117
Tabla 7 – Resumen y Visión General del Pensamiento Administrativo.....	118
Tabla 8 – Estructura para el Modelo de gestión Ideal.....	129
Tabla 9 – Medios de Transportes utilizados en los Municipios.....	148
Tabla 10 – Distancia entre los Municipios del Estado del Amazonas y su Capital, Manaus.....	152
Tabla 11 – Empresas y Personas ocupadas por sector (2011).....	154
Tabla 12 – Empresas y Personas ocupadas por sector y importancia (2011).....	155
Tabla 13 – Población Residente, de acuerdo con grandes regiones (1991/2014).....	156
Tabla 14 – Población Residente por situación Domiciliaria.....	160
Tabla 15 – Población Residente por Municipio.....	162
Tabla 16 – Unidades Locales, Empresas Comerciales, para los Municipios con 50.000 habitantes o más.....	164
Tabla 17 – Número de Unidades Locales, Empresas Comerciales, para los Municipios del Estado de Amazonas, Año 2006.....	166
Tabla 18 – Ciudades más pobladas del Brasil, referente el Año 2013.....	168
Tabla 19 – Datos de los Municipios Investigados.....	184
Tabla 20 – Tamaño de la Población Finito y Conocido.....	185
Tabla 21 – Muestra de la Población – Gerentes de División.....	188
Tabla 22 - Atención en el Período de 2003 a 2013 de las Unidades Fijas del SESC Amazonas, tomando por base dos Municipios del Estado.....	189
Tabla 23 – Atención en el Período de 2001 a 2013 de las Unidades Fijas del SENAC Amazonas, tomando por base dos Municipios del Estado.....	190

Tabla 24 – Número de Atención por Año y Localidad.....	193
Tabla 25 – Número de Atención BiblioSesc por Año y Localidad.....	197
Tabla 26 – Número de Atención Lancha Escuela – Senac por Año y Localidad.....	201
Tabla 27 – Costos y Atención en Unidades Fijas del Sesc y Senac.....	202
Tabla 28 – Costos y Atención en Unidades Móviles del Sesc y Senac.....	203
Tabla 29 – Costos y Atención en Unidades Móviles y Fijas del Sesc y Senac.....	204
Tabla 30 – Unidades Móviles y Números de Atención del Sesc y Senac.....	207
Tabla 31 – Distribución de acuerdo con el perfil de la muestra de los Empresarios o Responsables por el Comercio de los Municipios demostrados.....	209
Tabla 32 – Perfil de los Entrevistados – Sexo M/F – Cuestión 1.....	210
Tabla 33 – Perfil de los Entrevistados – En cuanto a la Edad de los entrevistados – Cuestión 2.....	214
Tabla 34 - Perfil del Entrevistado – Nivel de Escolaridad - Cuestión 3.....	218
Tabla 35 – Perfil de la Empresa – Tiempo de Existencia de su Empresa – Cuestión 4.....	221
Tabla 36 – Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local – ¿Cree en el Desarrollo de su Actividad en el Comercio Local? - Cuestión 5.....	225
Tabla 37 – Expectativa de Crecimiento del Municipio para los Próximos dos años de Actividad en el Comercio Local – Cuestión 6.....	228
Tabla 38 – Facturación de la Empresa – ¿En un año de actividad cual es la facturación de la empresa? – Cuestión 7.....	232
Tabla 39 – Distribución según los Empresarios o Responsables de los Municipios mostrados que conocen el Sesc Amazonas – Brasil.....	235
Tabla 40 – Distribución según los Empresarios o Responsables de los Municipios mostrados que conocen el Senac Amazonas – Brasil.....	235
Tabla 41 – Empresarios que conocen el Sesc – Cuestión 8.....	237
Tabla 42 – Empresarios que conocen el Senac – Cuestión 12.....	237
Tabla 43 – Empresarios que saben el significado de la sigla Sesc – Cuestión 9.....	240
Tabla 44 – Empresarios que saben el significado de la sigla Senac – Cuestión 13.....	240
Tabla 45 – Los Empresarios conocen los Servicios o Actividades Ofrecidas por el Sesc – Cuestión 10.....	244

Tabla 46 – Los Empresarios conocen los Servicios o Actividades Ofrecidas por el Senac – Cuestión 14.....	244
Tabla 47 –Empresarios Aprueban los Servicios o actividades ofrecidos por el Sesc – Cuestión 11.....	248
Tabla 48 – Empresarios Aprueban los Servicios o actividades ofrecidos por el Senac – Cuestión 15.....	248
Tabla 49 – ¿Le gustaría que hubiera una Unidad del Sesc y/o Senac? – ¿Creen que si el Sesc o el Senac implantan Unidades en su Municipio habrá mejoras en sus actividades? – Cuestiones 16, 17 y 18.....	251
Tabla 50 – Empresarios a los que les gustaría una Unidad del Sesc en su Municipio – Cuestión 16.....	252
Tabla 51 – Empresarios a los que les gustaría una Unidad del Senac en su Municipio – Cuestión 17.....	253
Tabla 52 – Empresarios que creen que habría mejoras en las Actividades con Implantación de Unidades del Sesc y Senac – Cuestión 18.....	253
Tabla 53 - Organización de la Empresa – ¿Cuáles son las iniciativas Innovadoras que su Empresa Valora? – Cuestión 19.....	256
Tabla 54 - Organización de la Empresa – ¿Cómo son evaluados los Gestores de su Empresa? – Cuestión 20.....	259
Tabla 55 - Organización de la Empresa – ¿Su Empresa tiene un Planeamiento? – Cuestión 21.....	261
Tabla 56 - Organización de la Empresa – ¿Hay un seguimiento en la Ejecución de los Planes Establecidos – Cuestión 22.....	263
Tabla 57 – Organización de la Empresa - Cada Funcionario al realizar sus tareas ¿lo hace de acuerdo a dichos planes? – Cuestión 23.....	266
Tabla 58 - Organización de la Empresa – ¿Cuál es la necesidad de entrenamiento existente en su Empresa? – Cuestión 24.....	268
Tabla 59 - Organización de la Empresa – ¿Cuáles son las mayores dificultades enfrentadas por su Empresa? – Cuestión 25.....	271
Tabla 60 – Perfil del Entrevistado – en cuanto a su Sexo – Cuestión 1.....	274
Tabla 61 – Perfil do Entrevistado – en cuanto a la Franja Etaria – Cuestión 2.....	275
Tabla 62 – Perfil del Entrevistado – En cuanto a su Nivel Escolar – Cuestión 3.....	276

Tabla 63 – Perfil del Entrevistado – En cuanto al tiempo de Servicio en el Sistema – Cuestión 4.....	276
Tabla 64 – Gestión – Modelo gestión utilizado por el Departamento Nacional – Cuestión 5.....	277
Tabla 65 – Gestión – ¿Sabe qué es una Entidad Hermana?– Cuestión 6.....	278
Tabla 66 – Gestión – Modelo de gestión utilizado por el Departamento Nacional vinculado a la Entidad Hermana – Cuestión 7.....	278
Tabla 67 – Gestión – Modelo de gestión utilizado por el Departamento Nacional vinculado a su Entidad – Cuestión 8.....	279
Tabla 68 – Gestión – Modelo de gestión utilizado por el Departamento Regional vinculado su Entidad Hermana – Cuestión 9.....	280
Tabla 69 – Sesc y Senac utilizan una gestión Integrada – Cuestión 10.....	281
Tabla 70 - Gestión – Modelo de gestión del Departamento Nacional puede ser implantado en los sesenta y dos Municipios del Estado del Amazonas – Cuestión 11.....	282
Tabla 71 – Gestión – Si el Sesc y Senac pueden actuar con Unidades Fijas a través de gestión integrada – Cuestión 12.....	283
Tabla 72 - Gestión – ¿Que sería necesario para implantar unidades en los Municipios? – Cuestión 13.....	284
Tabla 73 – Gestión – ¿El Sesc y el Senac pueden estar presentes en todos los Municipios? – Cuestión 14.....	285
Tabla 74 – Gestión – ¿En cuanto Tiempo podría ocurrir la implantación? – Cuestión 15.....	286
Tabla 75 – Gestión – Dificultad o problema para implantación – Cuestión 16.....	286
Tabla 76 – Gestión – Nuevo Modelo de gestión para una Unidad Fija en los Municipios – Cuestión 17.....	287
Tabla 77 – Gestión – ¿Conoce la realidad del Municipio donde están presentes el Sesc y el Senac? – Cuestión 18.....	288
Tabla 78 – Gestión – ¿Conocen los servicios o actividades ofrecidas por su Entidad? – Cuestión 19.....	289
Tabla 79 – Gestión – ¿Conocen los servicios o actividades ofrecidas por la Entidad Hermana? – Cuestión 20.....	290

Tabla 80 – Gestión – ¿Conocen los cambios que ocurren en los Municipios, cuando surge la Implantación de una Unidad? – Cuestión 21.....	291
Tabla 81 – Gestión - ¿Cómo toma conocimiento de los cambios? – Cuestión 22.....	292
Tabla 82 – Gestión – ¿Le habla a terceros de la Entidad donde trabaja? – Cuestión 23.....	293
Tabla 83 – Gestión – ¿Le habla a terceros de la Entidad Hermana? – Cuestión 24.....	294
Tabla 84 – Gestión – ¿Sabe cuál es el costo para implantar una unidad fija en el Municipio de Amazonas? – Cuestión 25.....	295
Tabla 85 – Costos para Implantación de <i>Contenedores</i>	309
Tabla 86 – Costos para Implantación de <i>Contenedores</i> X Unidades Fijas.....	310
Tabla 87 - Municipios Objeto de Estudio.....	311
Tabla 88 - Universo y Muestra de la Investigación.....	312
Tabla 89 - Cuestionarios Aplicados a los Alumnos – Pregunta 1.....	312
Tabla 90 - Cuestionarios Aplicados a los Alumnos – Pregunta 2.....	313
Tabla 91 - Cuestionarios Aplicados a los Alumnos – Pregunta 3.....	313

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

ABC – Activity-Based Costing

ABNT – Asociación Brasileira de Normas Técnicas

APO – Administración por Objetivos

BSC – Balanced ScoreCard

CEMPRE – Registro Central de Empresas

CGU – Contraloría General de la Unión

CLT – Consolidación de las Leyes del Trabajo

CN – Consejo Nacional

CNA – Confederación de la Agricultura y Ganadería de Brasil

CNAE – Clasificación Nacional de Actividades Económicas

CNC – Confederación Nacional del Comercio de Bienes, Servicios y Turismo

CNI – Confederación Nacional de la Industria

CNM – Confederación Nacional de Municipios

CNT – Confederación Nacional del Transporte

COPIS – Coordinación de Población e Indicadores Sociales

CR – Consejo Regional

CREF – Consejo Regional de Educación Física

CSE – Registro Sebrae de Empresas

D.O – Desarrollo Organizacional

DAF – División Administrativa Financiera

DDRR – Departamentos Regionales

DFP – Dirección de Formación Profesional

DI - Dirección de Inversiones

DN – Departamento Nacional

DPE – Dirección de Investigación

DR – Departamento Regional

EJA – Educación de Jóvenes y Adultos

ESFL – Entidades Sin Fines de Lucro

FPM – Fondo de Participación de los Municipios

FUNAI – Fundación Nacional del Indio

GAE - Gerencia de Arquitectura e Ingeniería

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia y Estadística

IPI – Impuesto sobre Productos Industrializados

LBD – Ley de Directrices y Bases de la Educación Nacional

MDF – Medium Density Fiberboard

MEC – Ministerio de Educación y Cultura

MPE – Micros y Pequeñas Empresas

MTE – Ministerio del Trabajo y Empleo

NBS – Nomenclatura Brasileira de Servicios

P&D – Investigación y Desarrollo

PAAR – Plano de Acción de la Administración Regional

PAC – Pesquisa Anual del Comercio

PCG – Programa de Compromiso y Gratuidad

PHE – Proyecto Habilidad de Estudio

PIB – Producto Bruto Interno

PRONATEC – Programa Nacional de Acceso a la Enseñanza Técnica y Empleo

PSG – Programa Senac Gratuito

RAIS – Relación Anual de Informaciones Sociales

SDE – Sistema de Datos Estadísticos

SEBRAE – Servicio de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas

SENAC – Servicio Nacional de Aprendizaje Comercial

SENAI – Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial

SENAR – Servicio Nacional de Aprendizaje Rural

SENAT – Servicio Nacional de Aprendizaje del Transporte

SEPLAN – Secretaria Estadual de Planeamiento

SESC – Servicio Social del Comercio

SESCOOP – Servicio Nacional de Aprendizaje del Cooperativismo

SESI – Servicio Social de la Industria

SEST – Servicio Social del Transporte

SGM – Sistema Gerencial de Material

SUFRAMA – Superintendencia de la Zona Franca de Manaus

TC – Tratamiento Concluido

TCU – Tribunal de Cuentas de la Unión

ZFM – Zona Franca de Manaus

SUMARIO

INTRODUCCIÓN.....	35
CAPÍTULO I – Sistema Federativo Comercial.....	39
1.1 Historia y Concepto del Sistema Federativo Comercial.....	41
1.2 Modelo de Gestión utilizado por el Sistema Federativo Comercial.....	44
1.3 La naturaleza del Tipo de Organización.....	56
1.4 Áreas de Acción del SESC y SENAC.....	66
1.5 Las Contribuciones para la Sociedad.....	70
2. CAPÍTULO II – Parámetros para Implantar el Sistema Federativo Comercial.....	73
2.1 Aspectos Estructurales y Físicos.....	74
2.2 Aspectos Financieros.....	79
2.3 Habilidades a Implantar.....	83
3. CAPÍTULO III – Administración e Innovación.....	89
3.1 Desarrollo y Administración.....	90
3.1.1 Las Entidades Sin Fines de Lucro.....	93
3.2 La indispensabilidad y la Competencia de Innovar.....	95
3.3 Planificación de la Innovación.....	104
3.3.1 Estrategia de la Innovación.....	108
3.4 Nuevo Modelo de Administración.....	112
3.4.1 Teorías de la Administración.....	116
3.5 Modelo de Gestión.....	124
CAPÍTULO IV – Realidad Amazónica.....	132
4.1 Historia de la Provincia de Amazonas.....	133

4.2 Comercio de Amazonas.....	136
4.3 Diversidad Amazónica.....	139
4.4 Medios de Transportes de Amazonas.....	142
4.5 Municipios y el Sistema Federativo Comercial.....	153
4.5.1 Población y los cambios en el Ámbito Nacional.....	156
4.5.2 Población y Comercio en el Amazonas.....	158
CAPÍTULO V – Procedimientos Metodológicos.....	171
5.1 Clasificación de la Investigación en cuanto al Objetivo.....	173
5.1.1 Problema Científico.....	174
5.1.2 Problema General.....	174
5.1.3 Problemas Particulares.....	175
5.1.4 Objetivos.....	176
5.1.4.1 Objetivo General (OG).....	176
5.1.4.2 Objetivos Específicos (OE).....	176
5.1.5 Hipótesis.....	177
5.2 Clasificación de la Investigación en cuanto al Procedimiento Técnico.....	178
5.3 Método.....	178
5.4 Característica de la Investigación.....	179
5.5 Instrumento para Recolección de Datos.....	180
5.6 Muestra.....	184
5.7 Estudio Bibliográfico y Documental.....	187
5.7.1 Datos comparativos de unidades móviles y fijas.....	202
5.8 Análisis de los Datos – Investigación de Campo.....	208

5.8.1 Investigación de Campo de los Empresarios en los Municipios Estudiados.....	208
5.8.2 Investigación de Campo de los Gerentes a nivel táctico o intermediario de las Entidades Sesc y Senac.....	273
CAPÍTULO VI – Conclusiones y Recomendaciones.....	297
Bibliografía.....	316
Apéndices.....	324
Anexos.....	333